

Preguntas frecuentes

Sobre el programa

1. ¿Qué es *Fair Fares NYC*?
2. ¿Cómo funciona *Fair Fares NYC*?

Quién es elegible

3. ¿Quién es elegible para participar?
4. Participo actualmente en el programa *MetroCard* de la *MTA* de descuento para discapacitados o para personas de la tercera edad. ¿Puedo también ser elegible para participar en el programa *Fair Fares NYC*?
5. ¿Podría mi estado migratorio afectar mi posibilidad de participar en *Fair Fares NYC*?

Solicitar y recibir su descuento de *Fair Fares NYC*

6. ¿Cómo hago para solicitar el descuento de *Fair Fares NYC*?
7. ¿Cómo puedo averiguar si mi solicitud ha sido aprobada?
8. ¿Durante cuánto tiempo seré elegible para el programa *Fair Fares NYC*, una vez que sea aprobado(a)?
9. ¿Cuándo recibiré la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?
10. Fui aprobado(a) para recibir la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, pero no la he recibido por correo postal. ¿Qué debo hacer?
11. Tengo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares. ¿Cómo puedo obtener ayuda?
12. Necesito ayuda para completar la solicitud de *Fair Fares NYC*. ¿Quién puede ayudarme?
13. Recibo mis cartas en el “*General Post Office Box*” de la oficina de correos. ¿Cómo puedo recibir la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?
14. ¿Cómo puedo actualizar mi dirección de correo postal?
15. Mi solicitud de *Fair Fares NYC* fue denegada. ¿Cómo obtengo más información?

Cómo enviar los documentos correspondientes a la solicitud y otras preguntas relacionadas

16. ¿Qué documentos necesitaré para comprobar mi edad, mi domicilio en la ciudad de Nueva York y mis ingresos?
17. ¿Cómo hago para enviar los documentos relativos a mi solicitud?
18. Traté de enviar mis documentos por Internet, pero no lo logré. ¿Cómo puedo obtener ayuda?
19. ¿Cómo puedo asegurarme de que ustedes hayan recibido mis documentos?
20. ¿Existe una fecha límite para enviar mis documentos?
21. ¿Qué sucede si no envío los documentos a tiempo?

Uso de su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*

22. ¿Puede un miembro de mi familia o un amigo usar la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?
23. ¿Puedo usar mi *MetroCard* en todo tipo de transporte público en la ciudad de Nueva York?
24. ¿Puedo añadir dinero y tiempo simultáneamente a mi *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?
25. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en *Fair Fares NYC*?
26. ¿Qué pasa si mi *MetroCard* de *Fair Fares NYC* se vence en menos de 30 días?

Pérdida de elegibilidad

27. Recibí un aviso indicando que mi inscripción está por finalizar porque ya no soy elegible. Pienso que hay un error. ¿Con quién puedo hablar?
28. ¿De cuánto tiempo dispongo para pedir una revisión de la determinación de mi elegibilidad?
29. ¿Qué pasa si recibo un aviso indicando que mi descuento de *Fair Fares NYC* se suspendió por uso indebido o actividad fraudulenta?

Tarjetas perdidas o robadas

30. ¿Qué hago si mi tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* se pierde o es robada?
31. ¿Cómo pido un reembolso si mi tarjeta fue perdida o robada?
32. ¿Cuántas veces puedo reemplazar my tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* perdida o robada?

Tarjetas que han sido dañadas, se han perdido o dejaron de funcionar al usar las máquinas expendedoras de MetroCards

- 33. **Mi MetroCard de Fair Fares NYC está dañada o no funciona. ¿Qué hago?**
- 34. **Mi MetroCard de Fair Fares NYC se perdió porque se quedó atorada en una máquina expendedora de tarjetas MetroCard. ¿Qué hago?**

Renovaciones

- 35. **¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?**
- 36. **Cuando sea el tiempo de renovar, ¿seré notificado?**
- 37. **¿Cómo hago para renovar mi inscripción en el programa Fair Fares NYC?**
- 38. **¿Existe una fecha límite para la renovación?**
- 39. **¿Qué sucede si no renuevo para la fecha límite?**
- 40. **¿Cómo sé si aún soy elegible para participar en el programa Fair Fares NYC?**
- 41. **¿Cómo hago para actualizar mi dirección o cualquier otro dato que haya cambiado durante el último año?**
- 42. **¿Qué sucede si mi nueva dirección no se sitúa en la ciudad de Nueva York?**
- 43. **¿Qué documentos son necesarios para enviar con la solicitud de renovación?**
- 44. **¿Cuándo recibiré la MetroCard de Fair Fares NYC nueva?**
- 45. **Una vez que se haya aprobado my solicitud de renovación, ¿podré seguir usando la MetroCard de Fair Fares NYC que tengo en uso si aún no he recibido la nueva?**

Tarjetas vencidas

- 46. **¿Cómo puedo saber cuándo vence mi tarjeta MetroCard?**
- 47. **Si aún queda dinero en la tarjeta MetroCard, ¿puedo usarla, aunque esté vencida?**
- 48. **¿Cómo solicito un reembolso del dinero restante en mi tarjeta MetroCard FFNYC?**
- 49. **¿Pueden transferirse los fondos de mi tarjeta MetroCard FFNYC vencida a mi tarjeta MetroCard de reemplazo?**
- 50. **¿Puedo transferir fondos de una tarjeta MetroCard estándar a mi MetroCard de Fair Fares NYC?**
- 51. **¿Podrá la máquina expendedora o el agente en la ventanilla de la estación de trenes de la MTA, intercambiar las tarjetas MetroCard de Fair Fare NYC que estén por vencer, como lo hacen con las tarjetas MetroCard estándar?**
- 52. **¿Puedo llevar mis tarjetas MetroCard de Fair Fare NYC, la vencida y la nueva, a la ventanilla de la estación de trenes para que un agente haga una transferencia de balance?**
- 53. **¿Debo devolver my tarjeta MetroCard de Fair Fares NYC que está vencida?**
- 54. **Si mi tarjeta MetroCard está por vencerse, ¿puedo añadir un pasaje semanal o uno mensual sin limite de viajes?**

Sobre el programa

1. ¿Qué es *Fair Fares NYC*?

Fair Fares NYC es un programa de la Ciudad de Nueva York creado para ayudar a neoyorquinos de bajos ingresos a administrar el costo del transporte. Al usar el descuento de *Fair Fares NYC*, los residentes elegibles de la Ciudad de Nueva York reciben un descuento del 50% en tarifas elegibles de trenes y autobuses. *Fair Fares NYC* también puede ofrecer 50% de descuento en los viajes de *Access-A-Ride* de la MTA.

[Volver al principio](#)

2. ¿Cómo funciona *Fair Fares NYC*?

Fair Fares NYC le permite recibir un 50% de descuento en los pasajes elegibles de trenes y autobuses, y en los pasajes de *Access-A-Ride*.

Trenes y autobuses

¡Con su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, usted podrá viajar en trenes y en autobuses elegibles por la mitad del precio estándar! Las opciones de compra de pasajes que ofrece el programa *Fair Fares NYC* son: viajes individuales y viajes sin límite semanales o mensuales.

Si usted solicita participar en el programa *Fair Fares NYC*, resulta ser elegible y selecciona el descuento para trenes y autobuses, la Ciudad le entregará una tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*. La *MetroCard* de *Fair Fares NYC* que recibirá no tendrá tiempo ni dinero cargado. Una vez que la reciba, tendrá que añadirle tiempo o dinero.

Cuando le añada tiempo a la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, se le cobrará la mitad del precio actual para la opción de compra de viajes sin límite semanales o mensuales.

Cuando le añada dinero a la tarjeta, agréguele la cantidad de dinero deseada y la máquina cobradora de pasajes del autobús o el torniquete en la estación de trenes le restarán la mitad del precio actual. Esto significa que si le añade \$10.00 dólares a su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, tendrá un fondo de \$10.00 dólares. Cada vez que deslice la tarjeta por la máquina cobradora, solo se le cobrará la mitad del precio actual por cada viaje individual.

Para añadir tiempo o dinero a su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, puede pagar con efectivo en la ventanilla de las estaciones de trenes. También puede usar efectivo, su tarjeta de débito, de crédito o su tarjeta *EBT* en las máquinas expendedoras de *MetroCard* de la MTA. Las máquinas expendedoras de tarjetas *MetroCard* de la MTA se encuentran en las estaciones de trenes ubicadas a través de toda la ciudad.

Access-A-Ride

Los clientes de *Access-A-Ride* no tienen que usar la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*; ¡sus descuentos se aplican automáticamente!

[Volver al principio](#)

Quién es elegible

3. ¿Quién es elegible para participar?

Los residentes de la Ciudad de Nueva York (*NYC*) podrían ser elegibles para recibir una *MetroCard* de *Fair Fares NYC* si:

- Tienen entre 18 y 64 años de edad;
- Viven en un hogar que cumple con el requisito de ingresos del programa *Fair Fares NYC*;
- No reciben dinero para cubrir el costo total del transporte por parte del Departamento de Servicios Sociales/ Administración de Recursos Humanos (*Department of Social Services/Human Resources Administration, DSS/HRA*), o de ninguna otra agencia de *NYC*; y
- Si eligen recibir el descuento de *Fair Fares NYC* para trenes y autobuses, y actualmente no participan o no son elegibles para participar en ningún otro programa de descuento para el transporte.

[Volver al principio](#)

4. Participo actualmente en el programa *MetroCard* de la *MTA* que ofrece un descuento a discapacitados o a personas de la tercera edad. ¿Puedo también ser elegible para participar en el programa *Fair Fares NYC*?

Si usted ya participa o es elegible para participar en otros programas de descuento de pasajes de la *MTA*, no es elegible para el descuento en trenes y autobuses de *Fair Fares NYC*. Puede obtener más información sobre estos programas entrando a la página web <http://web.mta.info/nyct/fare/rfindex.htm>. Si cumple con los requisitos de elegibilidad de *Fair Fares NYC*, podría también ser elegible para aplicar el descuento de *Fair Fares NYC* a los pasajes del programa *Access-A-Ride*.

[Volver al principio](#)

5. ¿Podría mi estado migratorio afectar mi posibilidad de participar en *Fair Fares NYC*?

Fair Fares NYC no le hará preguntas sobre su estado migratorio, ni registrará ninguna información sobre ello.

[Volver al principio](#)

Solicitar y recibir su descuento de *Fair Fares NYC*

6. ¿Cómo hago para solicitar el descuento de *Fair Fares NYC*?

Todos los residentes de la Ciudad de Nueva York pueden solicitar el descuento de *Fair Fares NYC*. Entre a la página web nyc.gov/accessfairfares para informarse más sobre ello y enviar su solicitud.

Se le podría pedir que proporcione información personal referente a su:

- identidad,
- domicilio
- ingresos

Se le podría requerir que presente documentos de prueba. Por favor, entre a la página web nyc.gov/fairfares para ver la lista de documentos que podría necesitar.

[Volver al principio](#)

7. ¿Cómo puedo averiguar si mi solicitud ha sido aprobada?

Una vez que haya presentado su solicitud y haya enviado por internet todos los documentos de prueba requeridos, tenga la amabilidad de darnos hasta 30 días para que evaluar su solicitud. Entre a su cuenta en la página web nyc.gov/accessfairfares para verificar el estado de su solicitud. Una vez que se haya evaluado su solicitud, recibirá una notificación por correo postal.

[Volver al principio](#)

8. ¿Durante cuánto tiempo seré elegible para el programa *Fair Fares NYC*, una vez que sea aprobado(a)?

A partir de la fecha de aprobación de su solicitud, usted será elegible por un año, siempre y cuando siga cumpliendo con el criterio de elegibilidad.

[Volver al principio](#)

9. ¿Cuándo recibiré la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?

Una vez que se apruebe su solicitud, permita que pasen de 2 a 3 semanas para que le enviemos su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* por correo, a través del Servicio Postal de los Estados Unidos. Si seleccionó el descuento de *Access-A-Ride*, no recibirá una tarjeta *MetroCard*.

[Volver al principio](#)

10. Fui aprobado(a) para recibir la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, pero no la he recibido por correo postal. ¿Qué debo hacer?

Si han pasado más de 3 semanas desde que fue aprobado(a), pero no ha recibido su *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, favor de reportar que nunca la recibió, llamando al 311 o contactándonos a través de la página web de *ACCES HRA*.

[Volver al principio](#)

11. Tengo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Si tiene problemas técnicos con el sitio web nyc.gov/accessfairfares y necesita ayuda, por favor envíe un correo electrónico a AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov o llame al 311.

[Volver al principio](#)

12. Necesito ayuda para completar la solicitud de *Fair Fares NYC*. ¿Quién puede ayudarme?

Si visita uno de los centros de *Fair Fares NYC*, el personal de *Fair Fares NYC* le ayudará con la solicitud. Para obtener una lista de las ubicaciones de *Fair Fares NYC*, entre a la página web www.nyc.gov/fairfares y haga clic en “[Contact Us](#)” (Contáctenos). Para obtener más información, también puede llamar al 311.

[Volver al principio](#)

13. Recibo mis cartas en el “*General Post Office Box*” de la oficina de correos. ¿Cómo puedo recibir la *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?

Si su solicitud es aprobada o renovada, y para recibir cartas utiliza un buzón público del *General Post Office Box* (*P.O. BOX*) que esté ubicado dentro de los cinco condados de NYC, le enviaremos su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* a la dirección de su *P.O. BOX*.

[Ubicación de los centros de *Fair Fares NYC*](#)

De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. (Cerrado los días feriados)

[Volver al principio](#)

14. ¿Cómo puedo actualizar mi dirección de correo postal?

Favor de entrar a la página web nyc.gov/accessfairfares para actualizar su dirección de correo postal.

[Volver al principio](#)

15. Mi solicitud de *Fair Fares NYC* fue denegada. ¿Cómo obtengo más información?

Si usted no reúne los requisitos de elegibilidad del programa, es posible que su solicitud sea denegada. Entre a la página web www.nyc.gov/accessfairfares para ver la razón por la cual su solicitud fue denegada. El aviso que recibió explica por qué no es elegible para *Fair Fares NYC*. Si piensa que hemos cometido un error, favor de pedir una revisión de su solicitud llamando al 311 o yendo a un centro de *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

Cómo enviar los documentos correspondientes a su solicitud y otras preguntas relacionadas

16. ¿Qué documentos necesitaré para comprobar mi edad, mi domicilio en la Ciudad de Nueva York y mis ingresos?

Favor de consultar la [Lista de documentos sugeridos para *Fair Fares NYC*](#).

[Volver al principio](#)

17. ¿Cómo hago para enviar los documentos relativos a mi solicitud?

Use la aplicación móvil de *ACCESS HRA* para cargar y enviar los documentos para *Fair Fares NYC*. Entre a la página web nyc.gov/ffdocs para descargar la aplicación móvil de *ACCESS HRA*; luego ingrese a su cuenta y envíe los documentos. Si tiene dificultades para usar la aplicación móvil, puede ir a un centro de *Fair Fares NYC* y obtener ayuda para cargar sus documentos por internet.

[Volver al principio](#)

18. Traté de enviar mis documentos por internet, pero no lo logré. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Pruebe saliendo y entrando nuevamente a su cuenta en internet. Los documentos pueden tardar hasta 15 minutos para poder ser vistos. Si aun tiene dificultades con el envío de sus documentos, puede ir a un centro de *Fair Fares NYC* para que lo(a) ayuden a cargar sus documentos por internet.

[Volver al principio](#)

19. ¿Cómo puedo asegurarme de que ustedes hayan recibido mis documentos?

A través de la página web nyc.gov/accessfairfares, entre a su cuenta de nuevo para verificar si necesita enviar más documentos y, encaso de que así sea, saber la fecha límite para enviarlos.

[Volver al principio](#)

20. ¿Existe una fecha límite para enviar mis documentos?

Luego de que haya enviado su solicitud, dispone de 10 días para enviar sus documentos. Entre a su cuenta a través de la página web nyc.gov/accessfairfares para verificar el estado de su solicitud y ver el tiempo que le queda para enviar sus documentos.

[Volver al principio](#)

21. ¿Qué sucede si no envío los documentos a tiempo?

Si no recibimos sus documentos a tiempo, tendrá que enviar una solicitud nueva.

[Volver al principio](#)

Uso de su tarjeta *MetroCard* de Fair Fares NYC

22. ¿Puede un miembro de mi familia o un amigo usar la *MetroCard* de Fair Fares NYC?

No. Su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* es **solamente** para su uso personal. No puede compartir su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* con familiares ni amigos. No puede vender la tarjeta, ni vender viajes individuales a nadie. No se la puede prestar a nadie. El quebrantar esta regla se considera uso indebido o fraudulento y resultará en la suspensión de su tarjeta por 60 días. Si quebranta esta regla por segunda vez, será permanentemente expulsado(a) del programa *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

23. ¿Puedo usar mi *MetroCard* en todo tipo de transporte público en la Ciudad de Nueva York?

Puede usar su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* en los trenes de la Ciudad de Nueva York y en los autobuses que sean elegibles. **No puede** usarla en los autobuses expresos (*MTA Express*) ni en el sistema de trenes de Long Island, *PATH*, *AirTrain* o de *Metro-North*.

[Volver al principio](#)

24. ¿Puedo añadir dinero y tiempo simultáneamente a mi *MetroCard* de Fair Fares NYC?

Sí, puede añadir dinero y tiempo a la misma vez. La máquina cobradora de pasajes del autobús y el torniquete en la estación de trenes restarán primero los pasajes sin límite. Una vez que se haya vencido el plazo semanal o mensual de viajes sin límite, si su tarjeta tiene un fondo de dinero, la máquina cobradora de pasajes del autobús y el torniquete en la estación de trenes empezarán a cobrar el precio de medio pasaje del fondo de dinero que tenga su tarjeta.

[Volver al principio](#)

25. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en *Fair Fares NYC*?

Entre a la página web nyc.gov/accessfairfares para renovar su inscripción en *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

26. ¿Qué pasa si mi *MetroCard* de *Fair Fares NYC* se vence en menos de 30 días?

Revise la fecha de vencimiento que está en el reverso de su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*. Si su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* se vence en menos de 30 días:

- puede agregar dinero para viajes individuales o para viajes semanales sin límite.
- si su tarjeta se vence en menos de 7 días, no podrá comprar un pasaje semanal de viajes sin límite.
- no podrá comprar un pasaje mensual de viajes sin límite.

[Volver al principio](#)

Pérdida de elegibilidad

27. Recibí un aviso indicando que mi inscripción está por finalizar porque ya no soy elegible. Pienso que hay un error. ¿Con quién puedo hablar?

Es posible que pierda la elegibilidad si ya no reúne los requisitos del programa. Puede entrar en la página web www.nyc.gov/accessfairfares para ver por qué ya no es elegible. El aviso que recibió explica por qué no es elegible para *Fair Fares NYC* e indica la fecha en que se cancelará su descuento. Si piensa que hemos cometido un error, favor de ir a un centro de *Fair Fares NYC*, o de llamar al 311 para pedir que se revise su solicitud.

[Volver al principio](#)

28. ¿De cuánto tiempo dispongo para pedir una revisión de la determinación de mi elegibilidad?

Debe pedir la revisión dentro de los 14 días de haber recibido el aviso de que su inscripción se va a terminar. Si no nos contacta, su descuento será cancelado en la fecha indicada en el aviso.

[Volver al principio](#)

29. ¿Qué pasa si recibo un aviso indicando que mi descuento de *Fair Fares NYC* se suspendió por uso indebido o actividad fraudulenta?

Luego de incurrir en uso indebido o actividad fraudulenta por primera vez, el descuento de *Fair Fares NYC* será suspendido. Si tiene una tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC*, esta será desactivada; perderá la elegibilidad para *Fair Fares NYC* y no podrá participar durante un plazo de 60 días. Para poder recibir nuevamente el descuento de *Fair Fares NYC*, pasados los 60 días, deberá reenviar una solicitud y, en esta nueva ocasión, tendremos que determinar si es elegible. Si incurre en uso indebido o actividad fraudulenta por segunda vez, su tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* será desactivada y quedará permanentemente descalificado(a) del programa. Si tiene preguntas, llame al 311.

[Volver al principio](#)

Tarjetas perdidas o robadas

30. ¿Qué hago si mi tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* se pierde o es robada?

Ingrese a su cuenta a través de la página web nyc.gov/accessfairfares y haga clic en “*Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen*” (reporte la tarjeta *MetroCard* de *FFNYC* perdida o robada). Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para reportar la pérdida o el robo de su tarjeta. También puede llamar al 311. Esta información es enviada a la Autoridad de Tránsito de la Ciudad de Nueva York (*NYC Transit, NYCT*). *NYCT* cancelará la tarjeta. Luego de haber reportado su tarjeta como perdida o robada, y si aún es elegible para participar en el programa *Fair Fares NYC*, recibirá por correo postal una nueva *MetroCard* de *FFNYC* en 2 o 3 semanas.

[Volver al principio](#)

31. ¿Cómo pido un reembolso si mi tarjeta fue perdida o robada?

Luego de reportar su tarjeta como perdida o robada llamando al 311 o por medio de su cuenta en la página web nyc.gov/accessfairfares, llame a la Autoridad de Tránsito de la Ciudad de Nueva York (*NYC Transit, NYCT*) al número 511 para pedir un reembolso de la *MetroCard* de 30 días sin límite de viajes que haya sido comprada con una tarjeta de débito, crédito o *EBT*. Así se iniciará el proceso de reembolso de los días que le queden en esa tarjeta.

NYCT **no** proporciona reembolsos de:

- Tarjetas *MetroCard* de *Fair Fares NYC* compradas en efectivo y
- Tarjetas *MetroCard* de *FFNYC* de 7 días sin límite de viajes o tarjetas *MetroCard* de viajes individuales de *FFNYC*.

Solamente las tarjetas *MetroCard* de *Fair Fares NYC* de 30 días sin límite de viajes, compradas con tarjeta de débito, crédito o *EBT*, son elegibles para recibir un reembolso. Para calificar para el reembolso debe llamar a la *NYCT* al número 511 antes de que finalice el periodo de 30 días sin límite de viajes.

La *NYCT* verifica la cuenta de la tarjeta y calcula el reembolso a partir de la fecha que usted haya llamado al 511 para pedir el reembolso de su tarjeta perdida o robada. Si quedan días sin usar en la tarjeta, la *NYCT* acreditará su tarjeta de crédito, débito o *EBT* por el total de los días restantes. En algunos casos, si pagó con tarjeta de débito, la *NYCT* le enviará un cheque por correo postal con el monto del reembolso a la dirección que el programa *FFNYC* tiene registrada como suya. Si ya ha reportado a la *NYCT* la pérdida o el robo de *MetroCards* en dos o más ocasiones en el espacio de un año calendario, no será posible obtener un reembolso. Si es la segunda vez que hace un reclamo, se le descontará \$5 de su reembolso debido a gastos administrativos.

[Volver al principio](#)

32. ¿Cuántas veces puedo reemplazar my tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* perdida o robada?

Puede reemplazar su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* que haya sido perdida o robada solo una vez por año calendario.

En caso de que su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* sea perdida o robada, use la siguiente tabla para ayudarse a recordar si puede recibir un reembolso o una tarjeta de reemplazo.

Fair Fares NYC - TRÁMITE DE REEMBOLSO PARA TARJETAS PERDIDAS O ROBADAS			
METROCARD DE FAIR FARES	EFFECTIVO	CRÉDITO/DÉBITO/EBT	REEMPLAZO DE TARJETA
Viaje individual (Pay-Per-Ride)	<p><i>NYCT</i> no emitirá reembolsos para ninguna <i>MetroCard</i> de <i>Fair Fares NYC</i> que haya sido pagada en efectivo.</p>	<i>NYCT</i> no emitirá reembolsos	<p>Solo una vez por año calendario.</p> <p>Puede obtener un reemplazo por uno de los siguientes 2 modos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – por correo postal en 2-3 semanas; O – en un centro de <i>Fair Fares NYC</i>, en cualquier momento después de 5 días laborales, contados a partir de la fecha en que reportó la pérdida o robo.
<i>MetroCard</i> de <i>Fair Fares</i> de 7 días sin límite de viajes		<i>NYCT</i> no emitirá reembolsos	
<i>MetroCard</i> de <i>Fair Fares</i> de 30 días sin límite de viajes		<p>El programa de Protección de Balance de <i>NYCT</i> (<i>Balance Protection Program, BPP</i>) proporcionará reembolsos aprobados para <i>MetroCards</i> de <i>FFNYC</i> de 30 días, que hayan sido compradas con tarjetas de crédito, débito o <i>EBT</i>.</p>	

[Volver al principio](#)

Tarjetas que han sido dañadas, se han perdido o dejaron de funcionar al usar las máquinas expendedoras de MetroCards

33. Mi MetroCard de Fair Fares NYC está dañada o no funciona. ¿Qué hago?

Vaya a un centro de *Fair Fares NYC* para devolver la tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* que esté dañada o que no funcione. Cuando devuelva su tarjeta, *Fair Fares NYC* le dará otra de reemplazo. Su tarjeta de reemplazo no tendrá ningún dinero cargado en ella.

No es necesario que haga nada para recibir un reembolso. La Autoridad de Tránsito de la Ciudad de Nueva York (*NYCT*) hará una revisión para determinar el monto a ser reembolsado, en caso de que corresponda.

Si es elegible para recibir un reembolso y compró su pasaje usando una tarjeta de crédito o *EBT*, *NYCT* acreditará su tarjeta de crédito o *EBT*. Si pagó con efectivo o tarjeta de débito, *NYCT* enviará por correo postal un cheque con el monto del reembolso a la dirección de correo que el programa *Fair Fares NYC* tiene registrada como suya.

[Volver al principio](#)

34. Mi MetroCard de Fair Fares NYC se perdió porque se quedó atorada en una máquina expendedora de tarjetas MetroCard. ¿Qué hago?

Ingresa a su cuenta a través de la página web nyc.gov/accessfairfares y haga clic en “*Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen*” (reporte una *MetroCard* de *FFNYC* perdida o robada). Seleccione la opción “*Lost in Machine*” (atorada en la máquina) para informarnos qué ocurrió con su *MetroCard*. Si tiene el número de la máquina expendedora de tarjetas *MetroCard*, favor de informarnos. También puede llamar al 311 para reportar tarjetas que queden atoradas en la máquina. Esta información es enviada a la Autoridad de Tránsito de la Ciudad de Nueva York (*NYCT*). La *NYCT* cancelará la tarjeta. Si aún es elegible para participar en el programa de *Fair Fare NYC*, recibirá una nueva *MetroCard* por correo postal después de 2 o 3 semanas de haberla reportado como perdida o robada.

[Volver al principio](#)

Renovaciones

35. ¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?

Debe renovar su inscripción una vez por año. Para poder renovar su descuento de *Fair Fares NYC* debe ser elegible al momento de la renovación.

[Volver al principio](#)

36. Cuando sea el tiempo de renovar, ¿seré notificado?

Sí. Cuando sea el tiempo de renovar, le enviaremos un aviso a la dirección que usted haya proporcionado a *Fair Fares NYC*. Puede consultar por internet en la página de inicio de su cuenta de *Fair Fares NYC* para verificar las fechas límites y si hay novedades.

[Volver al principio](#)

37. ¿Cómo hago para renovar mi inscripción en el programa *Fair Fares NYC*?

Entre a la página web nyc.gov/fairfares para renovar por internet. Para poder renovar su inscripción en el programa *FFNYC* aún debe cumplir con los requisitos de elegibilidad.

[Volver al principio](#)

38. ¿Existe una fecha límite para la renovación?

Sí. El aviso de renovación indicará la fecha límite para renovar. Si no renueva para la fecha límite, puede enviar una nueva solicitud más tarde. Consulte la página de inicio de su cuenta de *Fair Fares NYC* para obtener información sobre la renovación.

[Volver al principio](#)

39. ¿Qué sucede si no renuevo para la fecha límite?

Si no renueva para la fecha límite, tendrá que enviar una nueva solicitud. En consecuencia, existe la posibilidad de que reciba su nueva *MetroCard* después de que la que tiene en uso se venza o de que se interrumpa su descuento de *Access-A-Ride*.

[Volver al principio](#)

40. ¿Cómo sé si aún soy elegible para participar en el programa *Fair Fares NYC*?

Entre a la página web nyc.gov/fairfares para verificar su elegibilidad. Para renovar su inscripción en el programa *Fair Fares NYC* aún debe cumplir con los requisitos del mismo.

[Volver al principio](#)

41. ¿Cómo hago para actualizar mi dirección o cualquier otro dato que haya cambiado durante el último año?

Puede actualizar su dirección en en cualquier momento, ingresando a su cuenta por internet. También puede actualizar otros datos de su perfil cuando envíe su renovación a través de la página web nyc.gov/fairfares.

[Volver al principio](#)

- 42. ¿Qué sucede si mi nueva dirección no está ubicada en la Ciudad de Nueva York?**
Solo los residentes de la Ciudad de Nueva York pueden ser elegibles para *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

- 43. ¿Qué documentos son necesarios para enviar con la solicitud de renovación?**
Favor de consultar la lista de documentos en el [sitio web](#) de *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

- 44. ¿Cuándo recibiré la nueva *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?**
Si renueva dentro de la fecha límite y aún es elegible, recibirá su *MetroCard* de *Fair Fares NYC* nueva antes de que la tarjeta vieja se venza.

[Volver al principio](#)

- 45. Una vez que se haya aprobado my solicitud de renovación, ¿podré seguir usando la *MetroCard* de *Fair Fares NYC* que tengo en uso si aún no he recibido la nueva?**
Sí. Podrá seguir usando la *MetroCard* de *FFNYC* que tiene en uso hasta que se venza. Puede encontrar la fecha de vencimiento en el reverso de la tarjeta.

[Volver al principio](#)

Tarjetas vencidas

- 46. ¿Cómo puedo saber cuándo vence mi tarjeta *MetroCard*?**
La fecha de vencimiento se encuentra en la porción superior del reverso de la tarjeta.

[Volver al principio](#)

- 47. Si aún queda dinero en la tarjeta *MetroCard*, ¿puedo usarla, aunque esté vencida?**
No. La tarjeta *MetroCard* no funcionará luego de la fecha de vencimiento. Asegúrese de verificar la fecha de vencimiento antes de cargar dinero en su tarjeta. Si queda dinero en su tarjeta vencida, tendrá que pedir un reembolso; por ello, planifique con antelación y solo agregue el dinero que vaya a usar.

[Volver al principio](#)

48. ¿Cómo solicito un reembolso del dinero restante en mi tarjeta *MetroCard FFNYC*?

Si queda dinero en su tarjeta *MetroCard* vencida, puede llevarla a cualquier centro de *Fair Fares NYC*. La Autoridad de Tránsito de la Ciudad de Nueva York (*NYCT*) debe recibir la tarjeta de parte del *DSS* dentro de los dos años subsiguientes a la fecha de vencimiento impresa en el reverso de la misma. Informaremos a la *NYCT* que tenemos su tarjeta y ellos determinarán el monto del reembolso, en caso de que corresponda. Favor de no devolver y de no enviar por correo postal su *MetroCard* a la *NYCT*. Si lo hace, su trámite de reembolso se retrasará. Si es elegible para recibir un reembolso y compró su pasaje usando una tarjeta de crédito o *EBT*, la *NYCT* le acreditará el dinero a esa misma tarjeta. Si pagó con efectivo o tarjeta de débito, la *NYCT* le enviará el reembolso por cheque a través del correo postal a la dirección que el programa *FFNYC* tiene registrada como suya.

[Volver al principio](#)

49. ¿Pueden transferirse los fondos de mi tarjeta *MetroCard FFNYC* vencida a mi tarjeta *MetroCard* de reemplazo?

No. Los fondos de su actual *MetroCard* de *FFNYC* vencida no pueden ser transferidos a su tarjeta nueva. Debe devolver su tarjeta a un centro de *Fair Fares NYC* y solicitar un reembolso.

[Volver al principio](#)

50. ¿Puedo transferir fondos de una tarjeta *MetroCard* estándar a mi *MetroCard* de *Fair Fares NYC*?

No. No es posible transferir fondos de una tarjeta *MetroCard* estándar a una *MetroCard* de *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

51. ¿Podrá la máquina expendedora o el agente en la ventanilla de la estación de trenes de la *MTA*, intercambiar las tarjetas *MetroCard* de *Fair Fare NYC* que estén por vencer, como lo hacen con las tarjetas *MetroCard* estándar?

No. Las tarjetas *MetroCard* de *Fair Fares NYC* están asignadas específicamente a usted y solo pueden ser emitidas por el programa *Fair Fares NYC*.

[Volver al principio](#)

52. ¿Puedo llevar mis tarjetas *MetroCard* de *Fair Fare NYC*, la vencida y la nueva, a la ventanilla de la estación de trenes para que un agente haga una transferencia de balance?

No. Los agentes en las ventanillas de las estaciones de trenes no pueden transferir fondos de las tarjetas *MetroCard* de *FFNYC*.

[Volver al principio](#)

53. ¿Debo devolver my tarjeta *MetroCard* de *Fair Fares NYC* que está vencida?

No. SOLO debe devolver la *MetroCard* a un centro de *Fair Fares NYC* si usted requiere un reembolso. Toda petición de reembolso debe ser efectuada dentro de un período de dos años, contando a partir de la fecha de vencimiento de la tarjeta.

[Volver al principio](#)

54. Si mi tarjeta *MetroCard* está por vencerse, ¿puedo añadir un pasaje semanal o uno mensual sin límite de viajes?

Si su *MetroCard* se vence en menos de 30 días, ni la máquina expendedora de la *MTA* ni en la ventanilla de la estación de trenes le permitirán añadir a su tarjeta un pase mensual sin límite de viajes. Si su tarjeta se vence en menos de 7 días, ni la máquina expendedora ni en la ventanilla de la estación de trenes de la *MTA* le permitirán añadir a su tarjeta un pasaje semanal sin límite de viajes.

[Volver al principio](#)

Si tiene alguna pregunta sobre el programa *Fair Fares NYC*, favor de llamar al 311. Para obtener más información sobre el programa *Fair Fares NYC*, puede también entrar a nuestra página web: nyc.gov/fairfares.